

Nr. 299/13.02.2023

Către

INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL HARGHITA

RAPORT
asupra activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor
Harghita pe anul 2022

În perioada 01.01.2022 - 31.12.2022 Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a acționat în sensul realizării obiectivelor și strategiei privind politica de protecție a consumatorilor din Programul de Guvernare, aspecte ce se regăsesc implicit în strategia Europeană în domeniul Protecției Consumatorului a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și a Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita.

Politica de protecție a consumatorilor s-a fundamentat pe următoarele **obiective generale** pentru promovarea intereselor consumatorilor pe piață :

- realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor prin stimularea capacității de autoprotecție individuală și asociativă a consumatorilor
- aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorilor
- întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor și urmărirea realizării unei protecții a consumatorilor asemănătoare cu cea existentă în statele membre ale Uniunii Europene, incluzând securitatea, interesele economice, informarea și educarea consumatorilor

- eficientizarea activității de protecție a consumatorilor și prin activități de consiliere a operatorilor economici.

- ridicarea calității vieții consumatorilor, prin măsuri de protejare a acestora împotriva riscului de a achiziționa produse sau servicii care ar putea să le afecteze viața, sănătatea, securitatea sau interesele economice;

- întărirea sistemului de supraveghere a produselor și serviciilor pe piață;
- depistarea și retragerea de pe piață a produselor alimentare și nealimentare, care prezintă risc asupra sănătății și securității consumatorilor;
- respectarea dreptului consumatorului de a fi despăgubit pentru produsul sau serviciu necorespunzător;
- supravegherea pe piața și în vamă a conformității produselor importate;
- extinderea cooperării și dialogului Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor cu societatea civilă și cu celelalte instituții cu atribuții în domeniul protejării vieții, sănătății, securității și în domeniul intereselor economice ale consumatorilor;

Ca acțiuni de control s-au efectuat controale pe tematici ANPC, cercetare reclamatii, controale inopinate și tematici proprii.

Concretizarea activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita **în anul 2022** s-a făcut prin **1260 acțiuni de control**, în urma cărora s-au întocmit:

- **731 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției**
- **1096 – sancțiuni aplicate**
- **605 - amenzi aplicate**
- **491 – avertismente**
- **387 PVC - procese verbale de constatare**
- **20 PVP - procese verbale de prelevare**
- **122 PVD - procese verbale de distrugere**

Acțiunile de control ale Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita repartizate pe segmente **sunt** :

- **produse alimentare: 610**

- produse nealimentare: 329
- produse financiare: 7
- **servicii nealimentare: 314**
- servicii alimentare: 0
- servicii financiare: 0
- alte segmente: 0

Au fost prelevate 20 probe in anul 2022, despre care existau suspiciuni ca ar fi produse neconforme, din care în urma analizelor de laborator s-au depistat 17 probe neconforme.

O atenție deosebită a fost acordată și verificării operatorilor economici din localitățile aflate în afara reședinței de județ și a celor aflați în mediul rural.

Abateri constatate și măsuri dispuse:

Scopul acestor acțiuni de control a fost de a împiedica punerea pe piață a unor produse nesigure sau neconforme .

Au fost oprite definitiv de la comercializare produse periculoase și s-a procedat la distrugerea acestora, încheindu-se în acest sens **122 PVD in anul 2022**.

Valoarea totală a produselor comunitare oprite definitiv de la comercializare și eliminate din circuitul consumului uman este de 72038,00 lei in anul 2022.

AMENZI CONTRAVENȚIONALE

Valoarea totală a amenzilor aplicate în anul 2022, prin **731 procese verbale de constatare a contravenției este de 3.770.000 lei (față de 1.908.000 lei în anul 2021)**.

Valoarea vărsămintelor la bugetul statului până la 31.12.2022, din cadrul CJPC HR a fost de 528.000 lei (față de 301.500 lei în anul 2021).

CERCETAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE DIN PARTEA CONSUMATORILOR

În perioada de raportare, respectiv **01.01.2022-31.12.2022**, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor în **806 de reclamații înregistrate (față de 496 de reclamații înregistrate în anul 2021)**, închise pana la 31.12.2022 un număr de 792 reclamații astfel:

- **41 închise cu rezolvare amiabilă;**
- **574 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;**
- **134 concluzionate ca fiind neîntemeiate;**
- **41 redirectionate;**
- **2 clasate;**

Se poate observa o creștere semnificativă a reclamațiilor înregistrate.

Reclamațiile înregistrate la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita repartizate pe segmente *sunt* :

- produse alimentare: 62
- produse nealimentare: 326
- prestări servicii : 418

ACȚIUNI DE INFORMARE ȘI EDUCARE A CONSUMATORILOR

Unul din obiectivele Strategiei Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor reprezintă întărirea activităților de informare și educare a consumatorilor.

Având în vedere impactul deosebit pe care îl are mass-media, atât asupra consumatorilor cât și asupra operatorilor economici, activitatea de control desfășurată de CJPC Harghita în această perioadă, a fost mediatizată prin 86 apariții

atât în presa scrisă cât și Radio-Tv locale, precum și 14 conferințe/comunicate de presă.

Totodată a fost creată o pagină Facebook a Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita , prin intermediul căreia sunt transmise multe informații adresate atât consumatorilor cât și operatorilor economici.

Problematika abordată prin mass-media s-a referit la exemplificarea unor cazuri în care operatorii economici au comercializat produse cu deficiențe de calitate, în special cazuri de încălcări ale prevederilor legale cu privire la informarea corectă și completă a consumatorilor (etichetarea produselor alimentare sau nealimentare), sau de respectarea condițiilor tehnice impuse la comercializarea produselor sau la prestarea serviciilor.

ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL dispuse de ANPC

Tematicile naționale ANPC in anul 2022 au fost in numar de 73 față de 41 în anul 2021 astfel:

- Produse alimentare : 23 tematici
- Produse nealimentare : 33 tematici
- Prestări servicii : 17 tematici

ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PROPRII

In anul 2022 s-au efectuat controale în cadrul a 14 tematici proprii stabilite de CJPC Harghita, in cadrul carora au fost date sanctiuni in valoare de 1229000 lei.

Tematicile proprii, se refera la:

- Alimente : 4 tematici
- Produse nealimentare : 5 tematici
- Prestări servicii : 5 tematici

S-au efectuat 242 acțiuni de control în baza tematicilor proprii, în urma cărora s-au întocmit:

- **110 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției**
- **29 - avertismente**
- **80 - amenzi**
- **85 PVC - procese verbale de constatare**
- **45 PVD - procese verbale de distrugere**

ACȚIUNI ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE

S-au efectuat 107 de acțiuni de control în colaborare cu instituțiile deconcentrate, finalizându-se prin întocmirea a 33 PVC (procesele verbale de constatare) și 74 de PVCC (procesele verbale de constatare a contravenției). S-au aplicat 102 amenzi contravenționale în valoare de 460000 lei. **Acțiunile au fost efectuate în colaborare cu Direcția Sanitar Veterinară, Direcția Generală a Vămirilor, Biroul Român de Metrologie , Poliția - SICE și reprezentanți ai Primăriei.**

ACȚIUNI DE CONSILIERE

Au fost organizate forumuri, conferințe de presă, acțiuni de informare a consumatorilor precum și a operatorilor economici, unele desfășurându-se online iar altele în format fizic, s-au desfășurat 308 acțiuni de consiliere a

operatorilor economici sau a consumatorilor, privind legislația în vigoare , legislația specifică produsului sau serviciului, în cadru organizat , sau individual, în prezența mass-mediei, cu exemple concrete de abateri de la normativele în vigoare, pentru a se evita pe viitor încălcarea legislației protecției consumatorilor. Au fost distribuite materiale informative. Unele acțiuni au fost mediatizate în mass-media locală prin Comunicate .

Cu ocazia controalelor tematice sau operative efectuate, în special unde s-au constatat deficiențe, toți operatorii economici au fost consiliați pentru prevenirea repetării abaterilor de la prevederile legislației protecției consumatorilor.

S-au reluat acțiunile de informare și educare a tânărului consumator , prin participarea efectivă a comisarului șef adjunct la orele materiilor opționale din școli, iar în anul 2022 CJPC HR a organizat împreună cu Inspectoratul Școlar Județean, concursul anual “Alege ! Este dreptul tău” în școli , concurs desfășurat în fiecare an în luna martie cu ocazia Zilei Mondiale a Protecției Consumatorilor.

In cadrul CJPC Harghita există un punct de informare la dispoziția consumatorilor, respectiv operatorilor economici, cu ghiduri gratuite care cuprind sfaturi, conspecte din legislația protecției consumatorilor, noutățile legislative în acest sens. Totodată există un responsabil al punctului de informare care oferă informații privind legislația specifică în vigoare, precum și vizionarea site-ului ANPC www.anpc.ro .

DATE STATISTICE

Judet	Nr mediu de comisari cu atributii de control	Total Procese verbale	Total Procese verbale / comisar / zi	Procese verbale de constatare PVC	PVC/ comisar/zi	Procese verbale de constatare a contravențiilor PVCC	PVCC/ comisar/ zi
Harghita	2,18	1,260	2.30	387	0.78	731	1.41

Total sanctiuni	Total sanctiuni/ comisar/zi	Nr. amenzi	Nr. amenzi/ comisar/zi	Nr. Avertismente	Avertismente /comisar / zi	Amenzi aplicate	Amenzi aplicate/ comisar/zi
1,096	2.12	605	1.12	492	1.00	3,770,000	6,890

Valoare amenzi incasate	Amenzi incasate/ comisar/zi	Procese verbale Contestate	Controale operative	Nr. Procese verbale de prelevare	Nr Procese verbale de distrugere	Numar reclamatii inregistrate	Numar reclamatii solutionate
528,000	1,002	14	38	20	123	806	792

Numar reclamatii solutionate /comisar/zi	Numar reclamatii neintemeiate	Numar reclamatii nesolutionate cu termen depasit
1.44	134	0

Indicatorii CJPC Harghita aferent anului 2022 (perioada 01.01.2022-31.12.2022) poziționează comisariatul nostru pe locul 2 în țară în urma evaluării finale efectuată de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.



30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL **NR. 31753**

Nesecret —

DATE DE PERSONAL

Activitatea instituției în anul 2022 s-a realizat cu un număr mediu de comisari cu atribuții de control de 2.18 , un consilier juridic precum și comisarul șef adjunct.

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT

Laurențiu MOLDOVAN